

# コミュニケーション力を高めましょう！

コミュニケーション力は、どのような職種にも求められます。特に訪問介護は、このコミュニケーション力を必要とする業種だと思います。コミュニケーション力を高めて、ご利用者との信頼関係の構築や、よりよい介護へと繋げていきましょう。

(株) まつした人材サービス  
代表取締役 松下みゆき  
鹿児島県ホームヘルパー協会会長  
主任介護支援専門員

# コミュニケーションとは . . .

言語や表情、声のトーンや身振りなどによって、お互いの考えや感情を共有して理解し合うことです。

コミュニケーション能力を高めようとする、相手に伝えることばかりに意識がいきがちです。しかし、コミュニケーションは、伝える側と聞く側の「相互関係」によって成り立つものです。

だから、相手の話（気持ち）を上手に（正確に）聴き取ることも重要です。

ここで、注意して欲しいことは、コミュニケーションは、私達がお互いのことを知るための大切な手段であり、単なる情報伝達の手段ではないということです。

## 1. 私達にコミュニケーション能力が求められる理由は何でしょう？

私達が仕事をする限り、あらゆる業務は人との関わり合いの中に生じます。

業務連絡や職員同士の意見交換、そして、訪問介護員としてのご利用者への支援等、あらゆる場面で人との関わり無しでは出来ません。



特に訪問介護は、1対1での業務のため、施設等とは違い、その場で困った時に、サポートしてくれる人がいません。皆様も「どうしよう」と判断に困ったり、対応に戸惑ったことがあるのではないのでしょうか？  
支援中、ひとりで対応していかなければならない為、コミュニケーション能力が求められるのです。



では次に、コミュニケーションの手段について具体的に学んでいきましょう。

2 . コミュニケーションの手段は、言語と非言語に分けられます。

## ( 1 ) 言語とは

まさに言葉そのものです。言葉を通して、自分の思っていることを伝え、また、相手も言葉を通して、自分の思っていることことを伝えます。ここで大事なことは、相手に伝える力と、相手の話を聴く力が必要とすることです。

## ( 2 ) 非言語とは

目の動きや表情、声のトーンや身振り手振りなどです。特に介護現場では、ご利用者の言葉の裏に隠された思いや不満等、ご利用者の気持ちを汲み取るうえで、重要になるのがこうした非言語です。表情や態度等で伝えている思いを推し量る力が必要です。

例：要介護2女性 独居 両変形性膝関節症 軽度認知症

支援内容：食事作り 掃除 買い物

回数：週2回 Aヘルパー：食事作り 買い物

Bヘルパー：食事作り 掃除

ご利用者がAさんに、「買う物はないから、今日は買い物はしなくていいですよ」と言われた。

ご利用者がBさんに、「掃除はいいから、買い物をしてくれる？切らした物があるの。Aさんに頼むのを忘れたのよ・・・」

この場面では、買い物をAさんに頼まずにBさんに頼んだ理由が分かりません。

月日が経ち、Aさんには食事のみ作ってもらうことが続きました。当たり前障りのない理由をご利用者は言われます。

私達は、どのあたりでご利用者の言葉の裏に隠された真意に気づくことが出来るでしょうか？

言語だけでは気づかない部分を、非言語で気づいていくことがとても大切です。

## まとめ

言語は、正しく伝えて、正しく聴き取る能力が重要です。

非言語は、相手の気持ちを読み解く能力が重要です。

### 3 . 言語と非言語の能力を高めるために、私達に出来ることは何でしょう？

まずは、訪問介護の支援内容と、ご利用者の身体状況や生活歴、背景等の情報をしっかりと収集して把握することです。

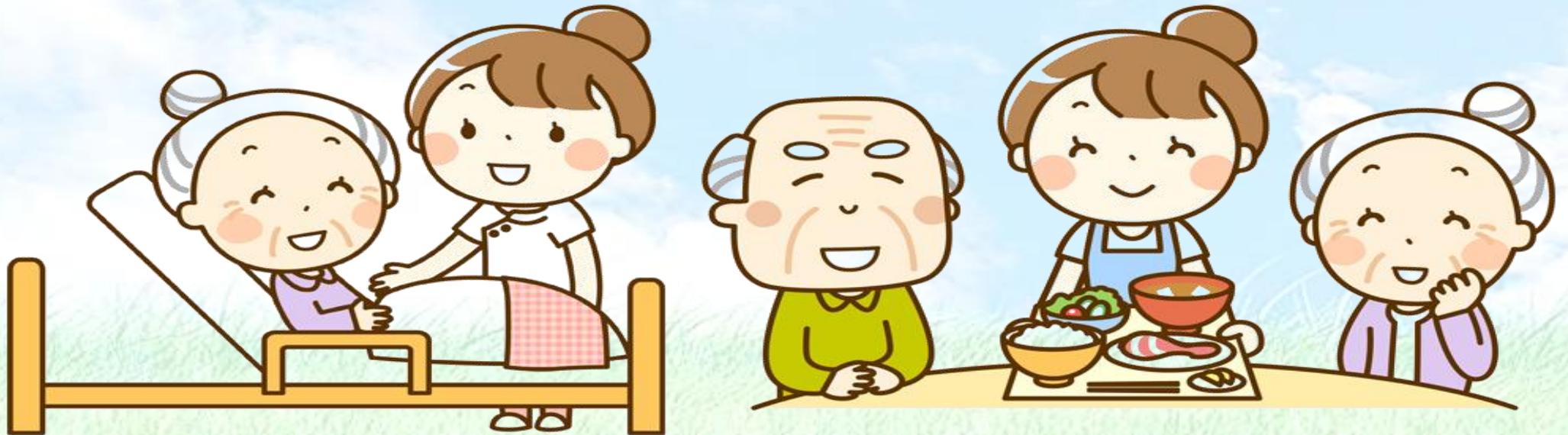


ご利用者を知ることで、その人の表情を読み取り、気持ちを汲み取ることが出来ます。

そして、把握した情報を元に、コミュニケーションが図れるようになっていきます。

例えば、ご利用者の情報から、興味のある話（趣味等）をすることで、心を開くきっかけになっていきます。

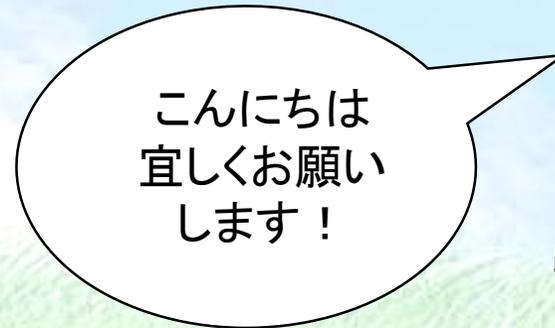
ご利用者のことを知り、ご利用者と向き合い、コミュニケーションを図っていくことで、ご利用者は望む生活を送ることが出来て、私達も仕事へのやりがいに繋がっていきます。



大切なことは、話し上手でなくても、聞き上手であることです。相手の話に耳を傾け、その人の思いを引き出していくことです。口下手でも、伝える言葉が少なくても、相手に正しく伝え、相手の気持ちを正しく聴き取り、そして、読み解いていくことで、コミュニケーションは図れるようになります。



こちらこそ  
お願いしますね



こんにちは  
宜しくお願い  
します！



訪問介護の支援動画を2事例紹介したいと思います。

ここで皆様にお願ひがあります。撮影にご協力頂いたご利用者やご家族、訪問介護員も、撮影中とても緊張していましたが、ごちないところもあるかと思いますが、どうぞご理解下さい。

**「お役に立てたら」との思いで、撮影にご協力下さった皆様に心から感謝致します。**



# 1 . 身体・知的の障害を持つ40代の男性

ご両親と生活をしていましたが、ご両親が高齢になり、介護が困難になってきたため、一年前に施設へ入所しました。ただ、施設に入りっぱなしではなくて、週末は自宅でご両親と過ごす生活をしています。在宅時は、2 1 時30分から支援に入っています。通常、1時間～1時間30分程度の支援ですが、ご本人のペースに合わせて支援をするため、2時間程掛かることもあります。





## 支援内容

- ・ 口腔ケア
  - ・ 洗面
  - ・ 手浴
  - ・ トイレ介助 (尿器介助)
  - ・ 更衣介助
  - ・ ベッド移乗
  - ・ オムツ装着
  - ・ 就寝介助
- ※手順のこだわりが強い

口腔ケア時の声掛けや、ご本人の気持ちに対してのコミュニケーションの取り方をご紹介します。

## 2 . 要介護 4 の80代のお母様と 脳性小児麻痺の60代の息子さん

息子さんが3歳の頃、施設へ入所。親子は離れて暮らしていましたが、ご主人が亡くなった後、残りの人生を息子さんと一緒に暮らしたいとお母様の強い思いが叶い、約55年ぶりに一緒に暮らすことが出来ました。

一日3回、介護保険と、障害福祉サービスを按分でご利用しています。その他自費サービスもご利用されています。





## 支援内容

**介護保険・障害福祉サービス按分**

**・食事作り・洗濯**

**母親**

**・入浴介助・トイレ介助**

**・更衣介助・ベッド移乗**

**息子**

**・入浴介助**

**自費サービス**

**・掃除、買い物等**

**訪問時のコミュニケーションの取り方をご紹介します**



いかがだったでしょうか？挨拶も言語による大切なコミュニケーション手段です。気持ち良い挨拶を心掛けることも、コミュニケーション力を高めていきます。ご利用者との信頼関係の構築と、よりよい介護へ繋げていく最初の一步を気持ち良い挨拶で始めましょう。



ご清聴ありがとうございました。

令和元年5月3日

奄美大島大浜海岸の夕陽です→

